Le BKV prend des cours de langues



Les contrôleurs du BKV (les transports publics

de Budapest) sont devenus indissociables de l'image de la capitale hongroise. Avec leur brassard bleu foncé et leur amabilité très aléatoire, ils font partie de la vie quotidienne des habitants de Budapest. Ils sont même devenus célèbres à l'étranger, par le biais du film de Nimród Antal, « Kontroll », sorti en 2003, et qui avait eu les honneurs d'une sélection au festival de Cannes.

Depuis, le métro de Budapest a bien évolué. On ne croise plus de contrôleurs courant derrière des resquilleurs. Les brassards bleus se tiennent le plus souvent par trois, à l'entrée des escaliers roulants et observent d'un air distrait le ticket que vous leur tendez. Les stations sont propres et il n'est pas rare d'entendre des touristes s'en émerveiller, comparant au passage le métro de Budapest à son cousin parisien, pas à l'avantage de ce dernier.

Mais pour pouvoir voyager avec le BKV, encore faut-il réussir à acheter un ticket. Cela peut constituer un challenge intéressant pour un touriste, ou un expatrié fraîchement débarqué. Le personnel du BKV, confronté continuellement à la masse des visiteurs étrangers, est réputé pour ne parler que le hongrois. Et défend plutôt bien cette réputation. Interrogé à ce sujet, l'entreprise de transports publics avoue que 20% de ses employés ont suivi des cours de langues en interne (principalement d'anglais). En comptant ceux qui maîtrisaient déjà une ou plusieurs langues étrangères, on atteint environ un employé sur trois. Un chiffre plutôt impressionnant, qui laisse un peu songeur lorsque l'on se remémore toutes les occasions où il a été impossible de communiquer avec ces mêmes employés polyglottes.

Une chose est certaine : malgré son déficit et les critiques incessantes sur l'état de certains bus trentenaires, le BKV est très attentif aux touristes. Ainsi, cet été, l'entreprise a inauguré son programme « Friendly tourist ». Le touriste amical ? Non, l'objectif est plutôt de voir le BKV être amical envers le touriste. Cela consiste principalement à coopérer avec le bureau d'information touristique, le BTH, pour mieux informer le public étranger sur les transports et les tarifs. D'où la présence de stands jaunes, marqués d'un « You are here », dans les lieux de passage importants (à Oktogon par exemple).

En marge de ce programme, le BKV a recruté une vingtaine d'étudiants, qui font office de traducteurs pour les contrôleurs pendant toute la période estivale. On les rencontre en particulier dans le tramway, aux alentours des gares notamment. Leur mission est uniquement de permettre aux contrôleurs de se faire comprendre. Ils ont un badge du BKV, mais ne peuvent pas donner d'amendes. Tous maîtrisent au moins deux langues étrangères, principalement l'anglais, l'allemand et le français.

Lutter contre les resquilleurs

Toujours dans cette démarche de rendre plus facile l'accès aux transports publics pour les visiteurs, le BKV étudie la possibilité d'introduire un ticket-SMS, déjà en fonction dans d'autres grandes villes d'Europe (Vienne, Prague, Helsinki). Il serait alors possible d'acheter son ticket à l'avance, en envoyant un simple SMS, et donc sans avoir à le demander en hongrois à un guichetier. Le contrôleur pourrait vérifier sur l'écran du téléphone la validité du titre de transport, grâce à un code valable pendant une durée limitée. Ce système pourrait être mis en service d'ici à la fin 2008, pour un prix de 499 HUF, en plus du coût éventuel du SMS. Le ticket virtuel serait valable une heure en semaine, et 90 minutes le week-end.

Cela confirme une autre volonté forte du BKV: lutter contre les fraudeurs. Après un premier renforcement des contrôles, en mars 2007, l'entreprise de transports publics devrait encore accentuer sa pression sur les resquilleurs dès la rentrée, avec une attention particulière portée aux bus et tramways. Les bus devraient progressivement être aménagés pour permettre l'entrée uniquement par l'avant et donc un contrôle plus facile des billets. Le BKV estime qu'encore environ 20% du total des voyageurs sont en infraction. Et le manque à gagner est énorme. En 2007, grâce à sa politique de contrôles renforcés, le BKV a engrangé 1,7 milliard de HUF de plus que prévu sur les ventes de tickets.

Sébastien Martineau

- Catégorie
  Agenda Culturel